



(GOR)

Gerencia de Oficinas Regionales

### *Balance 2019*

## **Las oficinas regionales del Indecopi atendieron gratuitamente más de 36 mil reclamos de consumidor, otorgaron más de 7 mil registros de marcas a emprendedores y ofrecieron 251 320 asesorías**

- ✓ Adicionalmente, resolvieron 15 679 procedimientos en materia de consumo, 79 en competencia desleal y lograron la eliminación voluntaria de 1 385 barreras burocráticas.
- ✓ Pequeños productores, mujeres artesanas, discapacitados, entre otros emprendedores del país, recibieron 3 142 marcas colectivas.

Mediante sus 26 oficinas regionales, durante el 2019, el Indecopi logró atender 36 023 reclamos de los consumidores a lo largo de todo el territorio nacional, representando un incremento del 11% con relación a los tramitados en 2018, cuando se registraron 35 980. Además, se logró el 34% de conciliación y mediación.

El 26,40% de dichos reclamos fueron presentados por las vías digitales del Indecopi. Esta importante labor se realizó a través del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC), plataforma de atención presente en cada una de las oficinas regionales.

Adicionalmente, se brindaron 251 320 asesorías gratuitas sobre los derechos de los consumidores y otras materias de competencia de la institución, como, por ejemplo, propiedad intelectual. Ello, demuestra un incremento del 6,27% con relación al 2018.

### **Procedimientos resueltos**

Cabe destacar que las Comisiones adscritas a las oficinas sedes desconcentradas del Indecopi, durante el 2019 lograron resolver un total de 16 108 procedimientos.

Del total mencionado, 15 679 casos estuvieron relacionados a conflictos de consumo (9 544 fueron tramitados por los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos, y 6 135 casos fueron resueltos por las Comisiones).

Además, las Comisiones adscritas atendieron 79 casos en materia de competencia desleal y 350 casos relacionados a barreras burocráticas ilegales o irracionales.

En materia de protección al consumidor se impusieron 19 782,04 UIT de multas que equivalen a S/83 084 568, las mismas que tienen por objeto disuadir a los proveedores de conductas infractoras al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Finalmente, se logró que, diferentes entidades públicas, eliminen voluntariamente 1 385 barreras burocráticas ilegales o irracionales en las regiones de Tacna, Moquegua y Puno en el 2019.

### **Labor de monitoreo y supervisión**

---

### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**prensa@indecopi.gob.pe**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radio Indecopi**  
www.indecopi.gob.pe/radio



(GOR)

Gerencia de Oficinas Regionales

En tanto, como parte del Plan Anual de Supervisión Institucional que busca corregir conductas infractoras en beneficio de la ciudadanía en sectores priorizados, se ejecutaron 1 408 supervisiones: 1 033 en materia de protección al consumidor, 159 en eliminación de barreras burocráticas y otras 216 en materia de publicidad comercial.

Es preciso indicar que los sectores más relevantes con respecto a protección al consumidor son: enseñanza, transporte y comercio e industria.

Asimismo, se ejecutaron 1 259 supervisiones orientativas (informativas), en materia de protección al consumidor, con la finalidad de identificar riesgos en el desarrollo de las actividades económicas de los proveedores y alertarlos sobre ello, de tal manera que puedan corregirlas. Es importante resaltar que estas supervisiones estuvieron orientadas a lograr la inmediata corrección de conductas infractoras, con el menor uso de recursos económicos.

#### **Propiedad intelectual**

En cuanto a la defensa y fortalecimiento de la propiedad intelectual, las sedes desconcentradas del Indecopi gestionaron 9 993 solicitudes de registros de signos distintivos, llegando a otorgar un total de 7 133. De esta cifra, 3 142 corresponden a marcas colectivas entregadas a diferentes asociaciones de productores, comunidades campesinas y mujeres artesanas del país, de manera gratuita y rápida.

Finalmente, se otorgaron 568 registros en derechos de autor y 614 registros de invenciones.

**Lima, 29 de enero de 2020.**

---

#### **Misión del Indecopi**

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:  
**[prensa@indecopi.gob.pe](mailto:prensa@indecopi.gob.pe)**  
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



Radió  
Indecopi  
[www.indecopi.gob.pe/radio](http://www.indecopi.gob.pe/radio)